

Х студентська науково - технічна конференція "ПРИРОДНИЧІ ТА ГУМАНІТАРНІ НАУКИ. АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ"

УДК 658.5

Кравець В. – ст. гр. БМ-31

*Тернопільський державний технічний університет імені Івана Пулюя***ОСОБЛИВОСТІ ТЕХНОЛОГІЇ ВЕДЕННЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

Науковий керівник: ст. викладач Юрик Н.Є.

Вміння продуктивно і безконфліктно спілкуватися – не тільки важлива професійна риса будь-якого працівника, але й необхідний елемент культури кожної людини. Визнання самооцінки особистості реалізується в повсякденному житті через відповідний, рівноправний, партнерський стиль спілкування.

Сучасний бізнес не можна уявити без проведення ділових зустрічей, нарад, переговорів на яких необхідно викласти власну думку так, щоб зацікавити і переконати партнерів у своїй правоті й достовірності.

В діловому спілкуванні, як і в будь-якому іншому виді діяльності, де використовується мова, успіх пов'язаний з особливостями комунікатора, якістю його мовної «продукції» і психологічним станом того, хто цю «продукцію» одержує та засвоює. Однак окрім тембру голосу, інтонації, потрібної і цікаво викладеної інформації існують інші чинники, які можуть забезпечити увагу і довіру до слухача чи навпаки відвернути її. Несприятлива атмосфера та невпорядковане приміщення для проведення ділової зустрічі чи переговорів може постійно відволікати партнера від розмови, і якою б цікавою не була інформація, у нього сформується негативне враження про таку зустріч. Дані чинники також можуть вплинути на кінцевий результат таких заходів. Дуже важливим у цьому процесі є оформлення простору робочого кабінету, освітлення, мебелі. Всі ці "дрібниці" - створюють комфорт для партнера, та не відволікають його від ділової розмови.

І коли враховані всі деталі інтер'єру варто перейти до власного вдосконалення ділового мовлення. Це – міміка і жести, що супроводжують доповідь. Адже є люди, які мають, так звану харизму, і яких цікаво слухати навіть, погано розуміючи. Та існують інші – особи, яких зрозуміти не можливо – які говорять все правильно, але ніби самі протирічать собі. Та навіть добре вивчивши текст власної промови, жести та міміка можуть видавати нас, або не співпадати із сказаним.

Вербальна та невербальна види комунікації не завжди і не обов'язково виключають одна одну. Їх доцільно використовувати в поєднанні. Словами сприймається 7 % повідомлення, тоном голосу та інтонацією 38 %, жестами, мімікою – 55 %. Не зважаючи на те, що люди оцінюють свої слова, контролюють міміку, інколи можливий прояв прихованих почуттів через жести, інтонацію та «забарвлення» голосу. Кожен з цих невербальних елементів спілкування може допомогти нам впевнитися в правильності того, що сказано словами або, як це іноді буває, поставити сказане під сумнів. Зазначимо, що невербальна мова розуміється усіма людьми однаково.

Готового рецепту ведення успішного ділового спілкування не існує, усе залежить від багатьох конкретних обставин. Якщо людина хоче домогтися максимальних результатів від ділової зустрічі, необхідно вміти відчувати ситуацію і керувати процесом спілкування, використовуючи при цьому теоретичні знання, практичні навички і вміння прихильно розташувати до себе співрозмовника, тобто володіти технологією управління діловим спілкуванням, яка повинна включати в себе: постановку конкретних цілей спілкування та складання плану його проведення, створення атмосфери довіри і взаєморозуміння, вміння використовувати тактику і стратегію ділового спілкування, дотримання мовного та службового етикету.